Office of the Commissioner of Official Languages

1992-93 Estimates

Part III

Expenditure Plan

92-03725/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

©Minister of Supply and Services Canada 1992

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canada Communication Group — Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1993-III-32
ISBN 0-660-57022-X

Printed on recycled paper

Imprimé sur du papier recyclé

1992 – 93 Estimates

Part III

Office of the Commissioner of
Official Languages

Preface

This Expenditure Plan provides details on the Office of the Commissioner of Official Languages and its program. It is divided into two sections.

Section I presents an overview of the program including a description, information on its background, objectives and planning perspective as well as performance information that forms the basis for the resources requested. Section II provides further information on costs and resources as well as special analyses which allow the reader to understand the program more fully.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section. In addition, references are made throughout the document to allow the reader to find more details on items of particular interest. A general index is also provided.

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1992-93 4
B. Use of 1990-91 Authorities 5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1992-93
   1. Highlights 6
   2. Summary of Financial Requirements 7
B. Recent Performance
   1. Highlights 8
   2. Review of Financial Performance 9
C. Background
   1. Introduction 10
   2. Mandate 11
   3. Program Objective 11
   4. Program Description 11
   5. Program Organization for Delivery 12
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 14
   2. New Initiatives for 1992-93 15
   3. Update on Previously Reported Initiatives
      a. Ongoing Initiatives 16
      b. Completed Initiatives 17
E. Program Performance Information 19

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 23
   2. Personnel Requirements 24
   3. Net Cost of Program 25

References 26

Topical Index 29

Spending Authorities

A. Authorities for 1992 – 93 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1992 – 93 Main Estimates	1991 - 92 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages		
25	Program Expenditures	**11,686**	11,860
(S)	Contributions to employee benefit plans	**1,369**	1,328
	Total Agency	**13,055**	13,188

Vote – Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1992 – 93 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages	
25	Commissioner of Official Languages - Program expenditures	**11,686,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1992 – 93 Main Estimates				1991 - 92 Main Estimates
	Authorized person-years	Budgetary Operating	Capital	**Total**	
Commissioner of Official Languages	170	12,931	124	**13,055**	13,188

B. Use of 1990 – 91 Authorities – Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Commissioner of Official Languages			
20	Program Expenditures	11,356,000	11,739,449	**11,704,241**
(S)	Contributions to employee benefit plans	1,262,000	1,354,000	**1,354,000**
	Total Program – Budgetary	12,618,000	13,093,449	**13,058,241**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1992 – 93

1. Highlights

The highlights flow from the mandate of the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) as established by the Official Languages Act (OLA). They are based on a clear need to promote the recognition of linguistic duality as a fundamental characteristic of Canada and to underscore in this context the importance of tolerance and mutual respect for individuals, groups and communities. The development of a broad and generous vision of the place English and French should enjoy in Canadian society is closely linked to national unity.

In fiscal year 1992 - 93, OCOL, while actively pursuing its principal roles as ombudsman, auditor, supporter of official language minorities and promoter of linguistic duality, will place strong emphasis on communications initiatives aimed at putting Canada's language policy in perspective as a key element of national understanding and reconciliation and as an essential component of the constitutional reform process. In the current constitutional climate, bridge-building between official-languages communities through accurate information is vital.

The following are the major activities planned for the upcoming year:

- In the context of the current unity debate, to increase efforts to communicate the spirit of the Official Languages Act and the role of the Commissioner of Official Languages (COL) and to promote greater harmony and understanding;

- Undertake significant initiatives in communications and orient these communications more to the general public, and specifically the linguistic majorities (Francophones in Quebec and Anglophones elsewhere in Canada), during this period of constitutional debate; at the same time to promote the Commissioner's important role as a "bridge builder" between the linguistic communities in Canada;

- Take advantage of Canada's 125th anniversary to highlight the importance of linguistic duality to national identity and the future of Canada by promoting and distributing communications products for the "general public".

(For further details on all above activities, please refer to p. 15.)

2. Financial Requirements

Figure 1: Financial Requirements for 1992 – 93

(thousands of dollars)	**Estimates 1992 – 93**	Forecast 1991 - 92	Actual 1990 - 91	Actual 1989-90
Office of the Commissioner of Official Languages	**13,055**	13,051	13,058	12,713
Person years*	**170**	169	167	168

* See Figure 9, page 24, for additional information on person-years.

Explanation of change: The decrease of $133,000 between the 1992-93 Main Estimates and the 1991-92 Main Estimates as well as the decrease of $137,000 between the 1991-92 Forecast and the 1991-92 Main Estimates are due to the Wilson Budgetary Reductions announced in February 1991.

B. Recent Performance

1. Highlights for the Year in Progress and the Past Year

Fiscal year 1991-92 was marked by the consolidation of the OLA and the increasing ability of federal institutions to comply with its requirements. During the year, regulations giving effect to Part IV of the Act, dealing with communications with and services to the public, passed through all stages of parliamentary and public study; the final regulations were adopted on January 2, 1992. In 1991-92, OCOL achieved the following:

- organized or attended over 800 information sessions on the Official Languages Act, speaking directly to over 18,000 Canadians in order to inform both minority and majority official language publics of the intent of the OLA and of their rights, and to advise public service managers and employees of their rights and obligations;

- organized informal regional associations of federal managers responsible for implementation of the OLA and animated information exchange sessions where common problems were identified and solutions proposed;

- proposed and helped develop widely-used and requested informational material for each province on the facts related to the government's official languages program and the requirements of the OLA;

- distributed some 708,000 copies of OCOL publications (estimate for 1991-1992);

- published the Annual Report 1990 (see p. 22);

- distributed, between April and October 1991, more than 1,200 cassettes of the two major OCOL audiovisual productions: *The Magic Mural* and *Two Languages, One Country* (see also p. 18);

- the number of subscribers for the magazine *Language and Society* increased 21.5% in 1991 compared to 1990, from 9,090 to 11,050;

- published a study on the active offer of service to the travelling public and on the language of work in Quebec in ten departments providing services to the public in that province;

- negotiated with Air Canada an out-of-court settlement regarding the implementation of sections 11 and 30 of the Act concerning the minority press;

- submitted an application for court remedy to the Federal Court against Via Rail concerning service to the French-speaking public on trains in the Montreal-Toronto-Ottawa triangle;

- investigated approximately 1,750 complaints and conducted 8 audits, 7 follow-ups and 2 special studies;

- increased from 10 to 30 the number of enhanced complaints investigations of difficult or complex cases;

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1990 – 91 Financial Performance

(thousands of dollars)	1990 - 1991		
	Actual	Main Estimates	**Change**
Office of the Commissioner of Official Languages	13,058	12,618	**450**
Person-years*	167	167	—

* See Figure 3, page 12, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1990-91 expenditures were $450,000 in excess of the approved Main Estimates. This excess was due to Treasury Board's announcement regarding equalization pay adjustments and the Performance Pay Plan for EX-SM's for 1990-91.

C. Background

1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven year term. Every year, the Commissioner submits to Parliament a report on progress in language reform in Canada, and, more particularly, on the discharge of his duties.

The Commissioner has a four-part role:

- he is the protector of the language rights of individuals and groups;
- as linguistic auditor, he determines the progress federal institutions are making in their ability to provide appropriate service to the public, and makes recommendations with a view to ensuring that all federal institutions are complying with the OLA;
- he gives special support to official languages minority communities; and
- as a spokesman on language reform issues in the broad sense intended by the legislators, he makes Canadians aware of their heritages and linguistic rights, and encourages responsible officials and Canadians in general to promote the use and acceptance of English and French in Canadian society.

The work of OCOL relates closely to the work of four central agencies:

- the Privy Council Office coordinates policies related to the implementation of the OLA;
- Treasury Board, through its Official Languages Branch, develops and communicates official languages policies and programs for the application of the OLA within departments and agencies of the Government of Canada and judicial, quasi-judicial and administrative bodies and Crown corporations, and monitors, audits and evaluates their implementation and effectiveness;
- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions;
- the Official Languages Program of the Department of the Secretary of State contributes to increasing the appreciation and use of both official languages in Canada through the provision and development of second language educational opportunities, assistance for the institutions and organizations of minority communities, assistance to public institutions and organizations in providing services to the public in both official languages and by the provision of translation and interpretation services to federal institutions.

2. Mandate

As contained in the Act, the mandate of the Commissioner is as follows:

"56.(1) It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within the authority of the Commissioner with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of federal institutions including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

(2) It is the duty of the Commissioner, for the purpose set out in subsection (1), to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to the Commissioner and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act.

57. The Commissioner may initiate a review of

(a) any regulations or directives made under this Act, and
(b) any other regulations or directives that affect or may affect the status or use of the official languages,

and may refer to and comment on any findings of the review in a report made to Parliament pursuant to Sections 66 or 67."

3. Program Objective

The objective of OCOL is to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act.

4. Program Description

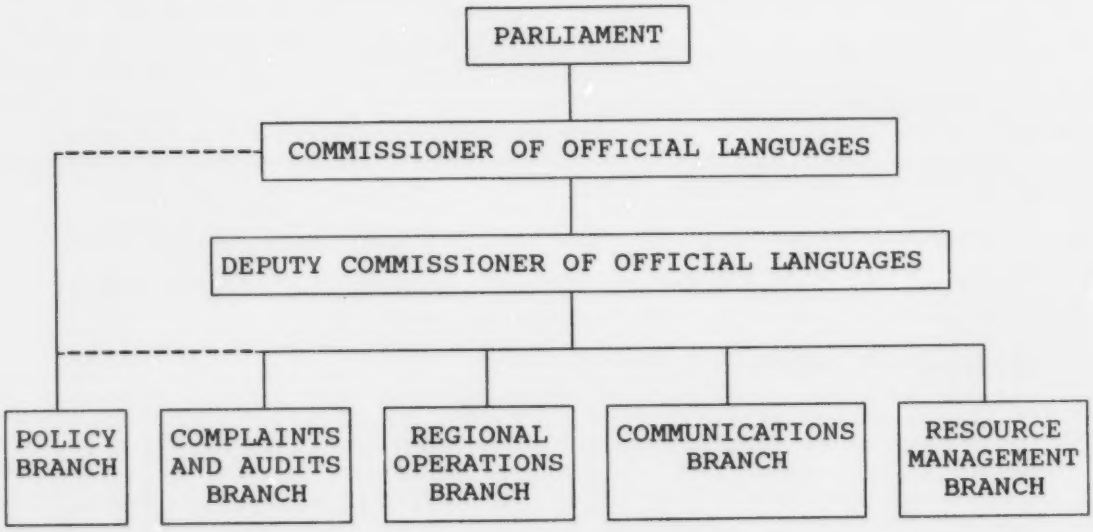
Investigates complaints received and makes recommendations to correct infractions and prevent further contraventions of the OLA of 1988. Presents reports to the Governor in Council or makes applications to the Federal Court concerning certain contraventions of the Act when all other recourses of the Commissioner of Official Languages have been exhausted. Undertakes audits and studies in order to evaluate the performance of federal institutions with regard to official languages matters and recommends to these institutions appropriate corrective actions. Ensures implementation of the Government's commitment to the advancement of English and French in Canadian society and to the development of the linguistic minorities. Reports to Parliament on a regular basis with regard to the current degree of implementation of the OLA. Appears regularly before the Standing Committee on Official Languages and provides, upon request, commentary on official languages policies and programs and on the performance of departments, agencies, and Crown corporations. Designs and implements public information programs.

5. Program Organization for Delivery

OCOL has one Activity -- the Program itself. The Program is administered by five branches: Policy, Complaints and Audits, Regional Operations, Communications, and Resource Management. The organization of OCOL and its resources are depicted in Figure 3.

The Commissioner reports to Parliament and the Prime Minister is the Minister responsible for all of OCOL's financial activities.

Figure 3: Resources for 1992 – 93 by Principal Function and Responsible Unit



						TOTAL
($000)	1,151	4,444	2,240	2,643	2,577*	13,055
PY's	16	60	31	20	43*	170

* Includes expenses for the Commissioner's and Deputy Commissioner's offices.

Policy: The Policy Branch is responsible for strategic planning and for the overall development and coordination of OCOL policy. The Branch provides support to the Commissioner in the form of advice and guidance, research studies, detailed analyses on policies, the linguistic aspects of court decisions, as well as current political and social issues. In addition, the Branch provides input for the Commissioner's speeches and presentations, answers correspondence and liaises with central agencies, Parliamentary committees, national minority associations and organizations in the education field.

Complaints and Audits: The responsibilities of this Branch encompass investigating complaints against federal institutions; carrying out linguistic audits and systematic follow-ups, and monitoring the linguistic activities of about 150 federal institutions; carrying out special studies with the intention of discovering systemic barriers and problems associated with the acceptance and implementation of the Act; submitting a Special Report to the Governor in Council in cases of major continuing infractions to the Act where the institution in question has not taken remedial action within a reasonable period of time; contributing to the development of policies that reflect the conclusions of linguistic audits and the need for language reform.

Regional Operations: The Regional Operations Branch consists of the headquarters group and five regional offices (Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton). The network of regional offices is enhanced by part-time liaison or project officers working in various communities across the country according to the program needs identified by each regional office. These five offices are each headed by a Commissioner's Representative, who provides a regional presence on behalf of the COL and OCOL.

The Branch represents the Commissioner at the regional level, by monitoring and reporting on regional trends and by carrying out a wide variety of promotional activities with majority and minority official languages communities, providing information on the Act and its Regulations to community groups, elected officials, representative associations, business groups, etc. Regional offices also evaluate the way in which federal institutions in the regions promote the spirit as well as the letter of the Act; investigate complaints, participate in audits, follow-ups and special studies and provide information to managers on their institutions' obligations.

Communications: The role of the Communications Branch is to assist the Commissioner in informing Canadians about the OLA, about their rights under the OLA, about the Commissioner's role, and, more generally about official languages in Canada. It also provides communications advice and support to the Commissioner, the Deputy Commissioner, and other branches of OCOL, by arranging special events, promotions and exhibits, press conferences, interviews and speaking engagements. It is also responsible for the production and distribution of all information products, news releases and speeches, daily press reviews and monthly media analyses.

Resource Management (including the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner): The Branch supports the overall program by providing personnel administration, financial, computer, library, official languages and general administrative services.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program:

The Commissioner of Official Languages serves the national interest in his capacity as protector of language rights. He is thus involved in a large range of problems and contacts including parliamentary committees, 150 federal institutions, various minority associations and provincial bodies. His activities touch on the constitutional, legal, administrative and social aspects of language. OCOL is responsive to political and public attitudes, opinions, and trends, sc that changes in any of these areas directly influence its operations.

Among the external factors which influence the Program, are:

Debates on constitutional issues: Federal official languages policy and recognition of linguistic duality as a fundamental characteristic of Canada are key elements of proposals for constitutional renewal and are closely linked to efforts to promote and enhance national unity.

The constitutional and legal evolution of linguistic questions such as: the application of Section 23 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms which deals with the educational rights of linguistic minorities, the current constitutional debates and the public's preoccupation with the country's economic status, and provincial and territorial legislation on language matters. These questions have a direct impact on the vitality and development of the English and French linguistic minority communities, the specific mandate of the Secretary of State under Section 43 of the OLA, the determination of significant demand under Section 32(2) of the OLA and the workload and efficacy of the OCOL.

The leadership exercised by the federal government and central agencies: many of the promotional objectives of the OLA require the active involvement of the federal government in consulting and negotiating agreements with provincial governments for the provision of federal, provincial, municipal and educational services in both official languages, and central agency leadership is required for the direction and coordination of effective Official Languages policies and programs.

General public interest and population shifts: interest in language matters -- which are at the very core of the question of Canadian unity -- is manifested through complaints received, requests for information, enrolment in second language courses, contacts with and interest expressed by minority languages communities. Some groups have positive perceptions of official languages policies and programs, others have negative ones. Attitudes and population shifts have a direct impact on the ability of the federal government to promote English and French in Canadian society and to sustain minority vitality.

The requirements of the Act and the budgets assigned to its implementation: the Act encompasses the ability of the Commissioner to apply to the Federal Court on behalf of complainants; the ability of public servants to lodge complaints regarding alleged staffing injustices; the requirement for the Commissioner to respond to a complainant within six months. These factors, new in the 1988 Act, have increased the workload of the Office, particularly in the legal area. The Commissioner assesses and offers advice on expenditure levels in the area of official languages.

2. New Initiatives for 1992–93

Conduct a study of language learning as contributing to Canada's international competitiveness. Defined in 1991-92, this study will be completed in 1992-1993 (resources: $20,000);

Conduct a documentary study of the development factors of official language minorities. This joint study with the Department of the Secretary of State will be completed in 1992-1993 (resources: $20,000).

Conduct a demolinguistic analysis of the initial results of the 1991 census. (resources: $15,000);

Conduct 30 enhanced investigations of difficult, complex or delicate complaints (resources: 10 person-years);

Shift regional program priorities towards intensified promotional efforts with the majority official language public (through increased attention to the majority media, the educational sector, etc.) and with local public service managers, to ensure a greater understanding of the objectives of the official languages program at the regional level and its implications for different sectors of the population (resources: 9 person-years);

Evaluate the effectiveness and efficiency of a modified complaints-handling approach, 6-9 months after implementation, in part by carrying out client-satisfaction surveys in each region (resources: 2 person-years);

Monitor federal institutions' preparations for implementing the Regulations to the OLA bearing on service to the public, and analyze and report on progress (resources: 3 person-years);

Highlight the importance of linguistic duality to national identity and the future of Canada through the promotion and distribution of "general public" products (see References, pp. 26-27), public service announcements on television for the general public, the pursuit of relations with the majorities and with the national and regional media of official language majority communities (resources: 4.5 person-years, $340,000);

Emphasize the Commissioner's role as a "bridge builder" between the linguistic communities in Canada, particularly during this period of constitutional debate and discussion, by means of speeches given by the COL throughout Canada, interviews with the COL by journalists, other contacts with the media (resources: 1 person-year, $90,000);

Increase the visibility of the Commissioner and of OCOL in the sphere of official languages by developing a new public image and a new format for the Annual Report (resources: $50,000);

Implement informatics internetworking between branches and an electronic mail system in support of departmental programs and initiatives and in keeping with the principles of Public Service 2000 (resources: $30,000).

3. Update on Previously Reported Initiatives

a. ONGOING INITIATIVES

In 1991-92, OCOL will:

Investigate 1,750 complaints;

Conduct 12 audits and 8 follow-ups in order to formulate recommendations for the agencies in question that are likely to improve program administration and therefore service to the public;

Conduct 3 special studies designed to eliminate certain systemic or regional barriers to the implementation of the program;

Complete the implementation of measures to improve service to clients by revising the complaints-handling process so that complaints are dealt with by the office most likely to be able to effect a quick, practical and durable solution;

Inform and advise the COL both on the political and social aspects of the majority publics' concerns about linguistic matters and on the impact of the constitutional debate on his mandate;

Ensure greater understanding by the minority communities at the regional level of the impact of the new Regulations and of their role in language reform;

Intensify the promotion of the OLA and its regulations in the Regions, mostly with local public service employees. (Now that regulations have been adopted, work will continue on preparation for implementation.);

Develop new products such as the publication on second language retention ($10,000); the booklet for Francophone parents in minority situations designed to encourage them to obtain school and pre-school services in French ($10,000); the new product for twelve to fourteen-year-olds to replace the Explorations game (to be completed in 1993-94); redesign two pamphlets entitled, "The New Official Languages Act" and "The New Official Languages Act and the Minority Communities" ($17,000);

Develop training courses related to Section 91 (language requirements of positions) and Section 58 (enhanced investigation methodology) of the Act; these courses were developed and given;

Reach the general public to highlight official languages topics. This is done through media relations, the Annual report, *Language and Society*, regional information fact sheets and the booklet *Some Basic Facts*. Speaker's kits will be ready early in 1992;

Publicize situations where federal departments, other organizations or individuals have undertaken initiatives that foster the recognition and use of both official languages. This is done through *Language and Society*, the Annual Report and the filler "Is that so?", distributed monthly from September, 1991, to March, 1992, to all newspapers in Canada at a cost of $18,400;

Pursue media relations activities with a focus on the Commissioner's activities, speeches and travels. Monthly press analyses are distributed to selected publics (see also p. 22);

Produce public service announcements for linguistic majorities. These messages, produced at a cost of $150,000, will be aired on television during 1992 at no charge. These messages support the main communication objective of OCOL for 1992.

Distribute audiovisual productions. The distribution of OCOL videotapes continued. To reduce costs, the Office of the Commissioner is now distributing its own video cassettes (anticipated costs for 1991-1992: $56,000).

b. COMPLETED INITIATIVES

A study of second language retention, a project of the Ontario Institute for Studies in Education (OISE), was completed in 1991;

A survey on the use of the official languages in the National Capital Region was completed in 1991;

A study on the implementation of section 23 of the Charter relating to minority language education rights was completed in 1991;

A study of the relationships between language knowledge, interprovincial mobility and the staffing of officer positions in the Public Service. The first stage of this study was completed, its conclusions were judged satisfactory and it was decided not to undertake the second stage;

A national survey on the needs and opinions of official language minorities and on the attitude of majorities to them. The parameters of a possible survey and its design were completed;

A proposal to actively involve the Government of Canada, in co-operation with the International Ombudsman Institute, in the promotion and establishment of the ombudsman institution in developing countries. This proposal, a new initiative for 1991-1992, was accepted by fellow ombudsman institutions which are now actively pursuing it;

Initiatives to sensitize the public to the importance of linguistic duality to our national identity and values. A series of three posters and a special issue of *Language and Society* commemorating the 125th anniversary of Canada ($150,000) were published; for Youth Program initiatives (see p. 18); three public service announcements for television were produced and broadcast ($150,000); a brochure on Official Languages questions was published ($15,000); a poster for the general public was distributed;

An assessment of OCOL's communications initiatives and the replacement/updating of its information products to respond to the needs of the evolving language situation. The following products were updated: *Some Basic Facts* ($12,700; 18,000 copies published); *A Chronicle of the Office of the Commissioner of Official Languages:* 1970-1991 ($8,950; 2,765 copies); *Our Two Official Languages Over Time* (to be published early in 1992; $10,000); the videotape *Two Languages, One Country* (see Youth Program, below). The following new products were developed: regional fact sheets giving statistical data on each province and territory ($1,000); a poster for federal public servants ($20,000);

A review of communications products and development of new ones as required as part of the Youth Program. An activity book for eight-to eleven-year-olds should be completed early in 1992 ($75,000); an update of the videotape *Two Languages, One Country* to target fourteen-to seventeen-year-olds ($35,000); a reduced print run of *Agenda 1991-92* (intended for grade 11 students everywhere in Canada) of 153,000 copies instead of the 200,000 of previous years, at a cost of $157,000;

The pursuit of joint communications activities with federal departments and organizations. A financial contribution was made by the Department of the Secretary of State to *Agenda 1991-92*; OCOL collaborated with the Canadian Museum of Civilization and the Public Archives of Canada in producing the special issue of *Language and Society* commemorating Canada's 125th anniversary; also with the the Department of the Secretary of State on publication of the brochure on second language retention;

Public Service Annoucements for linguistic minorities (announced in 1990-1991). These messages, produced at a cost of $60,000, were broadcast free of charge on the major networks starting in August, 1990. Some stations are still broadcasting the messages;

A study of language transmission by mothers in minority communities, scheduled for 1991-1992, was cancelled due to lack of adequate pertinent data;

Implementation of a new **Human Resource Planning Program** and an **Incentive Awards Program**; establishment of a **Training and Development Committee**; **centralization of all informatics services** and establishment of an **Informatics Committee**; indexation of **audio-visual materials** related to official languages (all completed).

E. Program Performance Information

Precise measurement of the effectiveness of the Program as a whole is problematic. While statistical information on the number of complaints and requests for information received and communication products shipped is available, the real measure of the success of the program is in changes in attitude, directions and policies inspired by the OLA.

In 1991 the number of complaints filed with OCOL declined noticeably (1,730 projected to year-end as opposed to 2,690 in 1990). Of these, the vast majority continued to be on service to the public (in 1991, a projected number of 1,510 as opposed to 136 on language of work). However, there was a large increase in the number of difficult, complex and delicate complaints. (For further information, see figures and tables on pages 20 and 21).

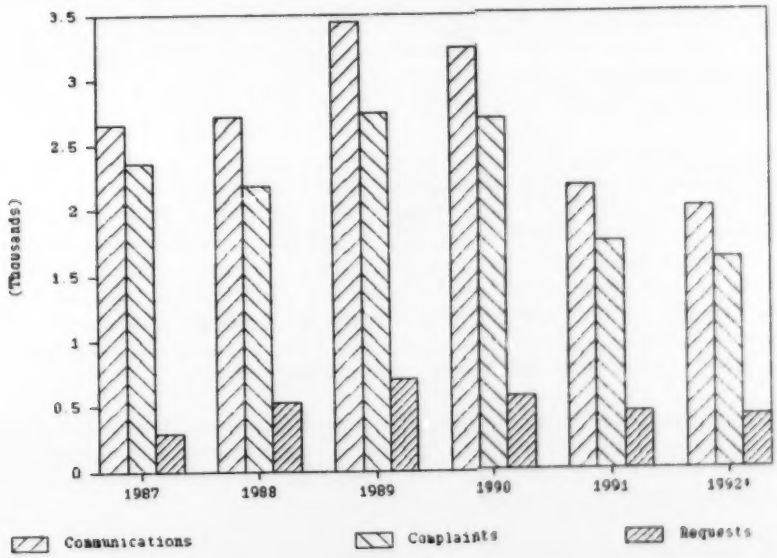
Part of the decrease in complaints is due to the much smaller number of complaints concerning use of the minority language media, and may be attributed to OCOL activities which addressed systemic problems with government publicity. Since 1987, OCOL intensified liaison activities with media representatives and government officials, submitted a special report to Treasury Board requesting clarification on government policy, and submitted an application for court remedy in this area. With the distribution of a letter of clarification from Treasury Board in the Spring of this year, and an out-of-court settlement with Air Canada on its advertising policy, significant systemic problems have been solved. To the extent that it is feasible, OCOL intends to address other issues in the same way, by grouping complaints and seeking system-wide solutions to common problems.

In 1991-92, OCOL produced notes for some two dozen speeches and statements by the Commissioner, a Special Report to Parliament, several briefs to Parliamentary committees, various policy papers, *Language and Society* and a heavy volume of correspondence. In 1992-93, OCOL will also undertake research projects on certain language matters (see p. 15).

In 1991-92, OCOL prepared upwards of 100 written legal opinions on various aspects of the Act; was involved as an intervenor in 4 court cases under the Official Languages Act; published the Annual Report 1990, including evaluations of the performance of 50 federal institutions and 4 chapters on elements of the program.

The following tables and graphs summarize the principal data on complaints, audits, follow-ups and special studies:

Figure 4: Number of communications, complaints and requests for information

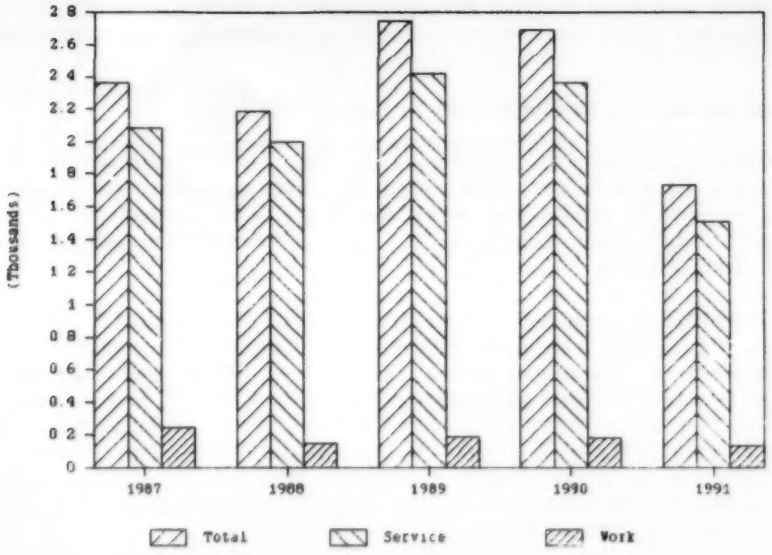


	Communications received (total)	Requests for information	Complaints received	Complaints refused or not within our jurisdiction	Complaints investigated and settled	Complaints under investigation
1992*	2,000	400	1,600	---	---	---
1991	2,159	429	1,730	421	610	699
1990	3,248	558	2,690	419	1,940	331
1989	3,448	705	2,743	358	2,241	144
1988	2,720	531	2,189	388	1,763	38
1987	2,656	296	2,360	971	1,389	0

* Forecast

Above statistics include activities of both the Complaints and Audits and Regional Operations Branches; 65% of complaints are received in the regions (1,140 in 1991-92) and 52% are investigated by OCOL's regional offices; 891 information requests were received and handled by the regional offices in 1990-91.

Figure 5: Complaints over the years



	Total	Service to the public	Language of work	Other
1991	1,730	1,510	136	84
1990	2,690	2,363	186	141
1989	2,743	2,417	189	137
1988	2,189	1,997	144	48
1987	2,360	2,080	248	32

Figure 6: Number of audits, follow – ups and studies completed

	Audits	Follow-ups	Studies	Total
1992*	12	8	3	23
1991	7	7	1	15
1990	12	3	5	20
1989	11	6	4	21
1988	11	5	4	20
1987	11	8	3	22

* Forecast

The Regional Operations Branch reached over 18,000 Canadians directly in 1991-92 to inform them about the Official Languages Act and the Regulations dealing with communications with and services to the public, through some 800 presentations at public meetings and discussions with federal public service managers and employees[1]. Thousands of other Canadians were provided with factual information on the official languages program through Representatives' appearances on radio talk shows, articles produced for majority and minority language newspapers, and information materials.

The Communications Branch was involved in the following activities:

The Annual Report 1990 of the Commissioner of Official Languages provided information to Parliament and the public about the achievements and progress made by federal institutions with regard to official languages in Canada. Some 13,200 copies of the *Annual Report 1990* were distributed between the time of its release (late March 1991) and late September 1991, and information documents were prepared for the media. (Cost: $209,000);

Media relations – In 1991-1992, the legal proceedings against Via Rail, the tabling of the Annual Report, the publication in the spring of 1991 of the study entitled *Official Language Minority Education Rights in Canada: From Instruction to Management* (known as the "Martel Study") and of the Report on a Survey Relating to the Use of the Official Languages in the National Capital Region (known as the "Laurendeau-Aubry Study"), as well as the arrival of a new Commissioner, attracted continuing attention. These events, as well as the distribution of editorials from *Language and Society* to the press, letters from the COL to the editors of various newspapers to correct erroneous facts published in them, and the COL's travel, speeches and news releases, resulted in a large number of interviews, i.e., an increase of 36% compared to the same period in 1990;

Language and Society - Quarterly magazine dealing specifically with issues of language. A special issue with emphasis on the celebration of the 125th anniversary of Canadian Confederation was published in January 1992 (36,000 copies printed at a cost of $85,000). In addition, the magazine's final issue of the fiscal year was not published and was replaced by the launching of the official languages newslette' (total estimated cost of this initiative, including the special issue and launching of the bulletin: $225,000),

Prizes awarded to OCOL communications products – Two recent products won prizes in 1991-1992. *Agenda 1990-1991* was awarded a prize by the Information Services Institute (ISI), and the editorial "Who's afraid of the big bad wolf?", published in number 30 (spring 1990) of *Language and Society*, received an Excel prize from the International Association of Business Communicators (IABC).

[1] The number of presentations given is less than expected due to the delay in promulgation of the new Regulations. During the one-year period to complete implementation, OCOL will intensify its schedule of information sessions to explain the impact to minority communities and public servants.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 8: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	**Estimates 1992 – 93**	Forecast 1991 - 92	Actual 1990 - 91
Personnel			
Salaries and wages	**8,559**	8,228	8,547
Contributions to employee benefit plans	**1,369**	1,316	1,354
Other personnel costs	**–**	1	10
	9,928	9,545	9,911
Goods and services			
Transportation and communications	**800**	884	730
Information	**850**	939	990
Professional and special services	**1,033**	1,188	943
Rental	**75**	90	65
Purchased repair and upkeep	**75**	79	105
Utilities, materials and supplies	**170**	188	213
	3,003	3,368	3,046
Total operating	**12,931**	12,913	12,957
Capital	**124**	138	101
	13,055	13,051	13,058

2. Personnel Requirements

Personnel expenditures account for 76% of the Program's total expenditures. A profile of the Program's personnel requirements is provided in Figure 9.

Figure 9: Detailed Personnel Requirements

	Person-Years*			Current Salary Range	1992 - 93 Average Salary Provision
	Estimates 1992 - 93	Forecast 1991 - 92	Actual 1990 - 91		
Management	16	16	16	61,500 - 138,300	83,533
Scientific and Professional	3	3	2	22,890 - 125,100	58,333
Administrative & Foreign Service	95	94	94	16,292 - 70,600	54,287
Technical	1	1	1	16,124 - 73,716	35,713
Administrative Support	53	53	52	16,163 - 40,768	27,792
Operational	2	2	2	16,989 - 51,984	25,916
	170	169	167		

*** Person – Years** - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof. The person-year columns display the forecast distribution of the person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1991. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations. OCOL person-years are not subject to Treasury Board control but are disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

3. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted authorities. Figure 10 provides details of other cost items which need to be taken into account to arrive at the estimated total cost of the Program.

Figure 10: Total Estimated Cost of the Program for 1992 – 93

(thousands of dollars)	Main Estimates 1992 - 93	Add* Other Costs	Estimated Total Program Cost **1992 – 93**	1991 - 92
	13,055	1,437	**14,492**	14,580

* Other costs consist of:

	($000)
• accommodation received without charge from Public Works Canada	1,100
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply & Services Canada	17
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat ($1,884 per PY x 170 PY)	320

References

1. Printed material, audiovisual material and kits produced by the Office of the Commissioner of Official Languages

a) Printed Material for Adults

- Annual Report
- Extracts from the Annual Report 1990
  - Retrospective: From One Crisis to Another - The Quiet Revolution of Official Languages and the Challenge for Partnership
  - Regulations: At Last the First Draft -- When the Next?
  - Minorities
  - Second-Language Instruction
  - Office of the Commissioner: On the Barricades
- *Language and Society*
  (quarterly publication)
- Index to *Language and Society*
- Extracts from *Language and Society*
  - Language of Work in the Federal Public Service
  - 25 000 Complaints!
  - 25 Years after the B and B Commission
- Speeches
  (collection of the Commissioner's speeches)
- The Official Languages Act, 1988
  (complete text of the Act)
- Official Languages Act, 1988: Synopsis
- Brochure of the Office of the Commissioner (in preparation)
- A Chronicle of the Office of the Commissioner of Official Languages, 1970-1991
- Our Two Official Languages Over Time
- Court Remedy: Towards Linguistic Justice
- The Official Languages -- Some Basic Facts
- Questions on the Official Languages (in preparation)
- Annotated Bibliography of the Official Languages of Canada
- The Office of the Commissioner of Official Languages -- A Keen Interest in Youth
- Official Language Minority Education Rights in Canada: From Instruction to Management

b) Material for Young People

- You Put It in Words
  (collection of works written by young people)
- Explorations
  (game for young people 12 years of age and over)
- Agenda
  (calendar-diary for grade 11 students)
- Activity book for 8 to 11 year-olds
  (in preparation)

c) Posters

- Feathered Friends
- Owls Hoot
- English and French ... in almost half the countries of the world
- Canada Goose
- Two official languages/Two-part harmony
- Canada 125: series of three posters
- For public servants (in preparation)
- For the general public (in preparation)

d) Audiovisual Material

- *The Magic Mural*
  (for children five to seven years old)
- *Two Languages, One Country*
  (for secondary students)
- Official Languages: The Twentieth Anniversary
  (documentary marking the two linguistic anniversaries celebrated on Parliament Hill in June 1989)

2. Regional Offices

Atlantic Regional Office

Heritage Court
95 Foundry Street
Room 303
Moncton, New Brunswick
E1C 5H7
Telephone: (506) 851-7047
Facsimile: (506) 851-7046

Quebec Regional Office

1179 Bleury Street
Room 401
Montreal, Quebec
H3B 3H9
Telephone: (514) 283-4996
Facsimile: (514) 283-6677

Ontario Regional Office

1 Dundas Street West
Room 2410
P.O. Box 24
Toronto, Ontario
M5G 1Z3
Telephone: (416) 973-1903
Facsimile: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan Regional Office

Centre-Ville Building
131 Provencher Boulevard
Room 200
St. Boniface, Manitoba
R2H 0G2
Telephone: (204) 983-2111
Facsimile: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories and Yukon Regional Office

Liberty Building
10506 Jasper Avenue
Room 1100-A
Edmonton, Alberta
T5J 2W9
Telephone: (403) 495-5603
Facsimile: (403) 495-4094

Several part-time liaison officers are located in various cities where the Office is not represented. Their names and addresses may be obtained from our regional offices listed above.

Topical Index

Agenda 17, 22, 27
Air Canada 8, 19
Annual Report 8, 15, 16, 19, 22, 26
Anniversary of Canada (125th) 6, 17, 18, 22, 27
Annotated Bibliography of the Official Languages of Canada 26
Audits 8, 13, 16, 21

Canadian Charter of Rights and Freedoms 14, 17, 25
Canadian Museum of Civilization 18
Chronicle (A) of the Office of the Commissioner of Official Languages 17, 26
Commissioner of Official Languages (Role of) 6, 10, 11, 12, 14
Complaints 8, 13, 15, 16, 19, 20, 21,
Court Remedy: Towards Linguistic Justice 26

Excel prize 22

Federal Court 8, 11, 14
Financial Requirements 7, 9, 23
Follow-up studies 8, 13, 21

Information Services Institute 22
International Ombudsman Institute 17
Is that so ? 16
International Association of Business Communicators 22

Language and Society 16, 17, 18, 19, 22, 26
Language of work 8, 21, 26
Laurendeau-Aubry Study 22

Majority communities 15, 16, 17, 18, 22
Magic Mural 8, 27
Martel Study 22
Media Relations 13, 15, 16, 19, 22
Minority Communities 6, 14, 15, 16, 17, 18, 22

National Survey on the needs and opinions of official language minorities 19
New Official Languages Act 16
New Official Languages Act and the Minority Communities 16

Office (the) of the Commissioner of Official Languages - A Keen Interest in Youth 26
Official Language Minority Education Rights in Canada: From Instruction to Management 26
Official Languages Act (OLA)(1988) 6, 8, 11, 13, 14, 19, 22, 26
Official Languages: Some Basic Facts 16, 17, 26
Official Languages: The Twentieth Century 27
Official Languages Regulations 8, 13, 15, 16, 22
Ombudsman 6, 17
Ontario Institute for Studies in Education 17
Our Two Official Languages over Time 17, 26

Person-years 7, 9, 12, 24
Privy Council Office 10
Public Service Commission 10
Public Works Canada 25
Public Archives of Canada 18

Quebec 6, 8

References 26-28
Regional Offices 28

Secretary of State 10, 14, 15, 18
Service to the public 8, 10, 15, 16, 19, 21, 22
Special studies 8, 13, 16, 21
Spending Authorities 4, 5
Standing Committee on Official Languages 11
Supply and Services Canada 25

Treasury Board 10, 19, 24, 25
Two Languages, One Country 8, 17, 27

Via Rail 8, 22

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses 1992-1993

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1992

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada — Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1993-III-32
ISBN 0-660-57022-X

Imprimé sur du papier recyclé

Printed on recycled paper

Budget des dépenses 1992 – 1993

Partie III

Commissariat aux langues officielles

Préface

Le présent plan de dépenses renferme des renseignements sur le Commissariat aux langues officielles et sur son programme. Il comprend deux sections.

Dans la section I, on y trouve un aperçu du Programme comprenant une description et les données de base de celui-ci, les objectifs et les perspectives en matière de planification, ainsi que des données sur le rendement qui servent à justifier les ressources demandées. Dans la section II, on donne des renseignements supplémentaires sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

Ce document est conçu de façon à permettre au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur chacun des points traités. Un index par sujet est inclus à la fin du document.

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1992-1993 4
B. Emploi des autorisations en 1990-1991 5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1992-1993
1. Points saillants 6
2. Besoins financiers (sommaire) 7
B. Rendement récent
1. Points saillants 8
2. Examen des résultats financiers 9
C. Données de base
1. Introduction 10
2. Mandat 11
3. Objectif du Programme 11
4. Description du Programme 11
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 12
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 14
2. Nouvelles initiatives pour 1992-1993 15
3. État des initiatives annoncées antérieurement 16
a) Activités courantes
b) Initiatives achevées
E. Données sur le rendement 19

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 23
2. Besoins en personnel 24
3. Coût net du Programme 25

Références 26

Index par sujet 29

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1992 – 1993 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédit	(en milliers de dollars)	**Budget principal 1992 – 1993**	Budget principal 1991-1992
	Commissaire aux langues officielles		
25	Dépenses du Programme	**11 686**	11 860
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 369	1 328
	Total de l'organisme	**13 055**	13 188

Crédits – Libellé et sommes demandées

Crédit	(dollars)	**Budget principal 1992 – 1993**
	Commissaire aux langues officielles	
25	Commissaire aux langues officielles - Dépenses du programme	**11 686 000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	**Budget principal 1992 – 1993**				Budget principal 1991-1992
	Années-personnes autorisées	Budgétaire Fonctionnement	Dépenses en capital	**Total**	
Commissaire aux langues officielles	170	12 931	124	**13 055**	13 188

B. Emploi des autorisations en 1990 – 1991 – Volume II des Comptes publics

Crédits	(dollars)	Budget principal	Total disponible	**Utilisation réelle**
	Commissaire aux langues officielles			
20	Dépenses du Programme	11 356 000	11 739 449	**11 704 241**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 262 000	1 354 000	**1 354 000**
	Total du Programme – Budgétaire	12 618 000	13 093 449	**13 058 241**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1992 – 1993

1. Points saillants

Les points saillants découlent du mandat que la *Loi sur les langues officielles* (LLO) confère au Commissariat aux langues officielles (CoLO). Ils reposent sur la nécessité manifeste de promouvoir la reconnaissance de la dualité linguistique en tant que caractéristique fondamentale du Canada et de souligner dans ce contexte l'importance de la tolérance et du respect mutuel de la part des particuliers, des groupes et des communautés. L'unité nationale est étroitement liée à l'adoption d'une vision large et généreuse de la place que doivent occuper le français et l'anglais dans la société canadienne.

Au cours de l'exercice 1992-1993, le CoLO, tout en poursuivant activement l'exercice de ses rôles principaux d'ombudsman, de vérificateur, de défenseur des minorités de langue officielle et de promoteur de la dualité linguistique, insistera fortement sur des activités de communication destinées à resituer la politique linguistique du Canada dans son contexte et à montrer qu'elle forme un élément clé de la compréhension et de la réconciliation nationales ainsi que du processus de réforme constitutionnelle. En cette période de débat constitutionnel, il est vital de jeter des ponts entre les communautés de langue officielle en fournissant à celles-ci une information complète et exacte.

Voici les principales activités prévues pour l'année à venir :

- Intensifier les efforts en vue de communiquer l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et le rôle du Commissaire aux langues officielles (COL) dans le contexte du débat actuel concernant l'unité nationale, et promouvoir l'harmonie et la compréhension;

- Entreprendre des initiatives importantes de communication et axer davantage ces communications sur le grand public, plus spéficiquement les majorités linguistiques (francophones au Québec et anglophones ailleurs au Canada), en cette période de débat constitutionnel; promouvoir en même temps le rôle important du Commissaire comme «bâtisseur de ponts» entre les communautés linguistiques du Canada;

- Profiter du 125e anniversaire du Canada pour faire valoir l'importance de la dualité linguistique pour l'identité nationale et l'avenir du Canada, au moyen notamment de la promotion et de la distribution de produits de communications «au grand public».

(Pour plus de renseignements sur les activités susmentionnées, voir p. 15).

2. Besoins financiers

Tableau 1 : Besoins financiers pour 1992 – 1993

(milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1992 – 1993**	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991	Réel 1989-1990
Commissariat aux langues officielles	**13 055**	13 051	13 058	12 713
Années-personnes*	**170**	169	167	168

* Voir le tableau 9 à la page 24, pour des renseignements supplémentaires sur les années-personnes.

Explication de la différence: La différence de 133 000 $ entre le budget principal de 1992-1993 et le budget principal de 1991-1992, de même que la différence de 137 000 $ entre les prévisions de 1991-1992 et le budget principal de 1991-1992, est due aux réductions budgétaires annoncées en février 1991 par M. Wilson.

B. Rendement récent

1. Points saillants de l'exercice en cours et de l'exercice écoulé

L'exercice 1991-1992 a été marqué par la consolidation de la LLO et par un accroissement de la capacité des institutions fédérales de se conformer à ses exigences. De plus, la réglementation mettant en vigueur la Partie IV de la Loi, concernant les communications avec le public et la prestation des services, a franchi toutes les étapes de l'examen parlementaire et public (la réglementation définitive a été adoptée le 2 janvier 1992). En 1991-1992, le CoLO a entrepris les activités suivantes :

- l'organisation de plus de 800 séances d'information sur la Loi sur les langues officielles ou participation à de telles séances, et allocutions devant plus de 18,000 Canadiens dans le but d'informer les groupes minoritaires et majoritaires de langue officielle de l'esprit de la Loi et de leurs droits ainsi que de renseigner les cadres et les employés de la fonction publique de leurs droits et obligations;

- la mise sur pied d'associations régionales informelles de cadres fédéraux responsables de l'application de la LLO et animation de forums pour l'échange d'information au cours desquels les participants ont cerné les problèmes communs et proposé des solutions;

- l'élaboration de documents d'information très demandés pour chaque province sur le programme des langues officielles du gouvernement et sur les exigences de la LLO;

- la distribution de quelque 708 000 exemplaires des publications du CoLO (estimation pour 1991-1992);

- la publication du *Rapport annuel 1990* (voir aussi p.22);

- la distribution, entre avril et octobre 1991, de plus de 1 200 cassettes des deux principales productions vidéo du CoLO : *Le mur magique* et *Deux langues, un pays* (voir aussi p. 18).

- le nombre d'abonnés à la revue *Langue et Société* a augmenté de 21,5 p. 100 en 1991 par rapport à 1990, passant de 9 090 à 11 050;

- la distribution d'une étude sur l'offre active de services aux voyageurs et sur la langue de travail au Québec dans dix ministères qui dispensent des services au public dans cette province;

- la négociation d'un règlement hors-cour avec Air Canada concernant l'application des articles 11 et 30 de la Loi traitant de la presse minoritaire;

- le dépôt d'un recours judiciaire devant la Cour fédérale contre Via Rail concernant le service au public d'expression française à bord des trains desservant le triangle Montréal, Toronto, Ottawa;

- l'instruction d'environ 1 750 plaintes et la conduite de huit vérifications, de sept suivis et de deux études spéciales;

- l'augmentation du nombre d'enquêtes approfondies sur des plaintes de nature complexe, dont le total est passé de 10 à 30.

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1990 – 1991

(en milliers de dollars)	1990 - 1991		
	Réel	Budget principal	**Différence**
Commissariat aux langues officielles	13 058	12 618	**450**
Années-personnes*	167	167	—

* Voir le tableau 3, à la page 12, pour des renseignements supplémentaires sur les années-personnes.

Explication de la différence : Les dépenses de 1990-1991 ont dépassé de 450 000 $ à celles qui étaient prévues au Budget des dépenses. Cette différence est dûe aux rajustements paritaires du Conseil du Trésor et au Régime de rémunération au rendement de 1990-1991 pour les groupes EX et SM.

C. Données de base

1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, et pour un mandat de sept ans. Il présente chaque année au Parlement un rapport relatif à l'état de la réforme linguistique au pays et plus particulièrement à l'exercice de ses fonctions.

Le rôle du Commissaire comporte essentiellement quatre facettes :

- il est le protecteur des droits linguistiques des particuliers et des groupes;
- à titre de vérificateur linguistique, il évalue les progrès des organismes fédéraux quant à leur capacité à fournir au public des services dans les deux langues officielles et formule des recommandations pour s'assurer que tous les organismes fédéraux respectent la LLO;
- il fournit un appui spécial aux communautés de langue officielle minoritaire; et
- à titre de promoteur de la réforme linguistique au sens large voulu par les législateurs, il sensibilise les Canadiens à leur héritage et à leurs droits linguistiques, et il encourage les autorités compétentes et les Canadiens en général à promouvoir l'utilisation et l'acceptation du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le travail du Commissariat aux langues officielles est étroitement lié à celui de quatre organismes centraux :

- le bureau du Conseil privé coordonne les politiques relatives à l'application de la LLO;
- le Conseil du Trésor, par l'intermédiaire de la Direction des langues officielles, élabore et communique les politiques et les programmes gouvernementaux pour l'application de la Loi au sein des ministères et organismes du gouvernement du Canada et des organismes judiciaires, quasi-judiciaires et administratifs ainsi que les sociétés d'État et il surveille, vérifie et évalue leur mise en oeuvre et leur efficacité;
- la Commission de la fonction publique pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues;
- le Programme des langues officielles du Secrétariat d'État contribue à mieux faire apprécier les deux langues officielles du Canada et à encourager leur utilisation en offrant et en développant des possibilités d'apprentissage de la langue seconde, en offrant de l'aide aux institutions et aux organismes des communautés minoritaires, en aidant les institutions et les organisations publiques à fournir des services au public dans les deux langues officielles et en assurant aux institutions fédérales des services de traduction et d'interprétation;

2. Mandat

La Loi définit comme suit le mandat du Commissaire :

«56.(1) Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

(2) Pour s'acquitter de cette mission, le commissaire procède à des enquêtes, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes qu'il reçoit, et présente ses rapports et recommandations conformément à la présente loi.

57. Le commissaire peut d'office examiner les règlements ou instructions d'application de la présente loi ainsi que tout autre règlement ou instruction visant ou susceptible de viser le statut ou l'emploi des langues officielles et établir à cet égard un rapport circonstancié au titre des articles 66 ou 67.»

3. Objectif du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et de faire respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*.

4. Description du Programme

Le CoLO instruit les plaintes reçues et formule des recommandations pour corriger les infractions et prévenir toute autre atteinte à la *Loi sur les langues officielles* de 1988. Il présente des rapports au gouverneur en conseil ou formule un recours auprès de la Cour fédérale concernant certaines infractions à la Loi lorsque le Commissaire aux langues officielles a épuisé tous les autres recours à sa disposition. Il entreprend des vérifications et des études afin d'évaluer le rendement linguistique des institutions fédérales et de leur recommander les mesures correctives qui s'imposent. Il voit à l'exécution de l'engagement pris par le gouvernement de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et l'épanouissement des minorités linguistiques. Il fait rapport régulièrement au Parlement à propos de l'application de la Loi. Il comparaît régulièrement devant le Comité permanent sur les langues officielles et formule sur demande des observations sur les politiques et les programmes des langues officielles et sur le rendement des ministères, des organismes et des sociétés d'État. Il conçoit et met sur pied des programmes d'information publique.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le Commissariat aux langues officielles n'a qu'une activité : le Programme lui-même. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de cinq directions : Politiques, Plaintes et vérifications, Opérations régionales, Communications et Gestion des ressources. L'organisation du Commissariat et ses ressources sont présentées au tableau 3.

Le Commissaire rend compte au Parlement, et le Premier ministre est le ministre responsable de toutes les activités financières du Commissariat.

Tableau 3: Ressources pour 1992 – 1993 par fonction principale et unité responsable

						TOTAL
(000$)	1 151	4 444	2 240	2 643	2 577*	13 055
A-P	16	60	31	20	43*	170

* Englobe les dépenses des cabinets du Commissaire et du Sous-commissaire.

Politiques : La Direction des politiques est chargée de la planification stratégique ainsi que de l'élaboration et de la coordination des grandes orientations du Commissariat. La direction alimente le Commissaire en conseils, en études et en analyses détaillées sur les politiques, sur les aspects linguistiques des décisions judiciaires ainsi que sur l'actualité politique et sociale. De plus, la direction fournit la matière nécessaire à la rédaction des discours et des déclarations du Commissaire, répond à la correspondance reçue et assure la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires, les associations minoritaires nationales et les organisations du domaine de l'éducation.

Plaintes et vérifications : Les responsabilités de cette direction comprennent : l'instruction des plaintes déposées contre des institutions fédérales; l'exécution de vérifications linguistiques et de suivis systématiques, de même que la surveillance des activités linguistiques d'environ 150 institutions fédérales; la réalisation d'études spéciales portant sur les obstacles systémiques et les problèmes qui s'opposent à l'acceptation et à l'application de la Loi; la présentation d'un rapport spécial au gouverneur en conseil dans les cas majeurs où une situation contraire à la Loi se poursuit du fait que l'institution en cause n'a pas apporté de mesures correctives dans un délai raisonnable; la contribution à l'élaboration de politiques reflétant les conclusions des vérifications linguistiques et les besoins de la réforme linguistique.

Opérations régionales : La Direction des opérations régionales se compose du groupe de l'administration centrale et de cinq bureaux régionaux (Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg et Edmonton). Des agents de liaison à temps partiel dans les diverses collectivités du pays viennent compléter ce réseau et contribuent à répondre aux besoins déterminés par chaque région. Chacun des cinq bureaux en région est dirigé par un représentant du Commissaire qui assure la présence du Commissariat au niveau régional, au nom du Commissaire.

La direction représente le Commissaire au niveau régional en surveillant les tendances en région et en faisant rapport à ce sujet; en menant une multitude d'activités de promotion auprès des communautés majoritaires et minoritaires de langue officielle; en fournissant des renseignements sur la Loi et ses règlements aux groupements communautaires, aux élus, aux associations représentatives, aux associations professionnelles, etc. De plus, les bureaux régionaux évaluent la mesure dans laquelle les institutions fédérales dans les régions font la promotion de l'esprit et de la lettre de la Loi; instruisent des plaintes; participent aux vérifications, aux suivis et aux études spéciales; et renseignent les cadres de la fonction publique fédérale sur les obligations de leurs institutions.

Communications : Le rôle de la Direction des communications consiste à aider le Commissaire à renseigner les Canadiens sur la Loi, sur les droits qu'elle leur confère, sur le rôle du Commissaire et, de façon plus générale, sur les langues officielles au Canada. De plus, en matière de communication, elle conseille et appuie le Commissaire, le Sous-commissaire et les autres directions du Commissariat, en organisant des manifestations spéciales, des campagnes de promotion, des expositions, des conférences de presse, des interviews et des allocutions. En outre, elle s'occupe de la production et de la distribution de tous les produits d'information, communiqués et discours, des revues de presse quotidiennes et des analyses mensuelles des reportages des médias.

Gestion des ressources (comprend les cabinets du Commissaire et du Sous-commissaire) : La direction appuie l'exécution du Programme en assurant les services liés à la gestion du personnel et des finances, aux langues officielles, à l'informatisation et aux services de bibliothèque et d'administration générale.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Commissaire aux langues officielles sert l'intérêt national en sa qualité de protecteur des droits linguistiques. Il est donc appelé à s'occuper d'une vaste gamme de problèmes et à traiter avec divers comités parlementaires, 150 institutions fédérales, diverses associations minoritaires et organismes provinciaux. Ses activités portent sur les aspects constitutionnels, juridiques, administratifs et sociaux de la langue. Le Commissariat est sensible aux attitudes, aux opinions et aux tendances politiques et publiques, de sorte que tout changement dans ces secteurs influe directement sur ses activités.

Voici certains des facteurs externes qui influent sur le Programme.

Le débat constitutionnel. La politique fédérale en matière de langues officielles et la reconnaissance de la dualité linguistique en tant que caractéristique fondamentale du Canada sont des éléments clés des propositions de renouvellement constitutionnel. De plus, elles sont étroitement liées aux efforts en vue de renforcer l'unité nationale.

L'évolution constitutionnelle et juridique de questions linguistiques telles que l'application de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* qui traite du droit à l'instruction dans la langue de la minorité, le débat constitutionnel en cours, la préoccupation du public à l'égard de l'économie nationale et les lois provinciales et territoriales sur les questions linguistiques. Ces questions ont des répercussions directes sur l'épanouissement et le développement des minorités francophone et anglophone et influent sur le mandat particulier du Secrétariat d'État prévu à l'article 43 de la LLO, sur la détermination de la demande importante en vertu du paragraphe 32(2) de la Loi de même que sur la charge de travail et l'efficacité du Commissariat.

Le leadership exercé par le gouvernement fédéral et les organismes centraux. Bon nombre des objectifs de promotion prévus par la Loi nécessitent la participation active du gouvernement fédéral, qui doit consulter les gouvernements provinciaux et négocier avec eux des ententes pour la prestation de services fédéraux, provinciaux, municipaux et pédagogiques dans les deux langues officielles; et les organismes centraux doivent faire preuve pour leur part de leadership pour ce qui est de l'administration et de la coordination de politiques et de programmes efficaces en matière de langues officielles.

Le degré d'intérêt manifesté par le grand public et les changements démographiques. L'intérêt à l'égard des questions linguistiques -- qui sont au coeur même de la question de l'unité canadienne -- se manifeste par le nombre de plaintes reçues, les demandes de renseignements, le nombre d'inscriptions aux cours de langue seconde; les contacts avec les communautés minoritaires et l'intérêt exprimé par ces dernières. Certains groupes expriment des perceptions positives, d'autres des perceptions négatives, à l'égard des politiques et programmes des langues officielles. Les attitudes et les changements démographiques agissent directement sur la capacité du gouvernement fédéral de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et de favoriser l'épanouissement des minorités.

La Loi et les budgets consacrés à son application. La Loi confère au Commissaire le pouvoir de saisir la Cour fédérale des plaintes qu'il reçoit au nom des plaignants; reconnaît aux fonctionnaires le droit de déposer des plaintes lorsqu'ils s'estiment lésés par une mesure de dotation; et oblige le Commissaire à répondre au plaignant dans les six mois qui suivent le dépôt de sa plainte. Ces facteurs, introduits dans la Loi de 1988, ont accru la charge de travail du Commissariat, en particulier au plan juridique. Le Commissaire évalue les niveaux de dépenses dans le domaine des langues officielles et offre ses conseils à ce sujet.

2. Nouvelles initiatives pour 1992 – 1993

Mener une étude sur l'apprentissage des langues comme apport à la compétitivité internationale du Canada. Définie en 1991-1992, cette étude sera achevée en 1992-1993 (ressources : 20 000 $);

Mener une étude documentaire sur les facteurs de développement des minorités de langue officielle. Entreprise conjointement avec le Secrétariat d'État, cette étude sera achevée au cours de 1992-1993 (ressources : 20 000 $);

Mener une analyse démolinguistique des premiers résultats du recensement de 1991. (Ressources : 15 000 $);

Mener 30 enquêtes approfondies sur des plaintes de nature complexe ou délicate (ressources : 10 années-personnes);

Mettre davantage l'accent dans les régions sur les activités de promotion auprès de la majorité de langue officielle (par des contacts plus fréquents avec les médias de la majorité, le secteur éducatif, etc.) et auprès des gestionnaires locaux de la fonction publique, dans le but d'assurer une meilleure compréhension des objectifs du programme des langues officielles au niveau régional et de ses conséquences pour différents secteurs de la société (ressources : 9 années-personnes);

Évaluer l'efficacité et le rendement d'une nouvelle méthode de traitement des plaintes entre six et neuf mois après son introduction, notamment en menant des enquêtes sur la satisfaction des clients dans chaque région (ressources : 2 années-personnes);

Surveiller les moyens par lesquels les institutions fédérales se préparent à mettre en oeuvre le règlement d'application de la LLO portant sur les communications avec le public et la prestation des services et analyser les progrès réalisées puis en faire rapport (ressources : 3 années-personnes);

Faire valoir l'importance de la dualité linguistique pour l'identité nationale et l'avenir du Canada, au moyen notamment de la promotion et de la distribution de produits «au grand public» (voir Références, p.26 et 27), de messages d'intérêt public à la télévision pour le grand public, la poursuite des relations avec la collectivité et avec les médias nationaux et régionaux des collectivités majoritaires de langue officielle (ressources : 4, 5 années-personnes, 340 000 $);

Mettre l'accent sur le rôle du Commissaire comme «bâtisseur de ponts» entre les communautés linguistiques du Canada, particulièrement en cette période de débat et d'interrogation constitutionnels, au moyen de discours prononcés par le CLO partout au Canada, d'entrevues du CLO par des journalistes et autres relations avec les médias (ressources : 1 année-personne, 90 000 $);

Rehausser la visibilité du Commissaire et du Commissariat dans la sphère des langues officielles par moyen d'une nouvelle image de marque et un nouveau format du rapport annuel (ressources : 50 000 $);

Établir un réseau informatique interdirections ainsi qu'un système de courrier électronique à l'appui des programmes et des initiatives de l'organisme et dans l'esprit de Fonction publique 2000 (ressources : 30 000 $).

3. État des initiatives annoncées antérieurement

a. ACTIVITÉS COURANTES

En 1991-1992, le Commissariat va :

Instruire 1 750 plaintes;

mener douze vérifications et huit suivis afin de formuler, à l'intention des organismes visés, des recommandations susceptibles d'améliorer la gestion du Programme et des services au public;

réaliser trois études spéciales destinées à éliminer certaines barrières systémiques ou régionales dans la mise en oeuvre du Programme;

terminer la mise en place de mesures destinées à améliorer le service aux clients en révisant la méthode de traitement des plaintes de sorte que les plaintes soient traitées par le bureau le plus susceptible d'y apporter un règlement rapide, pratique et durable;

tenir le Commissaire au courant des aspects politiques et sociaux des préoccupations de la majorité en matière de langues et de l'incidence du débat constitutionnel sur son mandat;

faire mieux comprendre et accepter par des communautés minoritaires au niveau régional le nouveau règlement et son rôle dans la réforme linguistique;

intensifier la promotion de la LLO et de son règlement dans les régions, en particulier auprès des fonctionnaires locaux (maintenant que le règlement est approuvé, le CoLO entreprendra sa mise en oeuvre);

élaborer de nouveaux produits tels la publication sur le maintien de l'acquis en langue seconde (10 000 $); le dépliant destiné aux parents francophones en situation minoritaire pour les encourager à obtenir des services scolaires et pré-scolaires en français (10 000 $); le nouveau produit pour les jeunes de douze à quatorze ans pour remplacer le jeu *Explorations* (reporté en 1993-1994; la refonte de deux brochures *La nouvelle Loi sur les langues officielles* et *La nouvelle Loi sur les langues officielles et les collectivités minoritaires* (17 000 $);

élaborer des cours de formation liés à l'article 91 (exigences linguistiques des postes) et à l'article 58 (méthode relative aux enquêtes approfondies) de la Loi; ces cours ont été élaborés et donnés;

atteindre le grand public dans le but de faire connaître les faits dans le domaine des langues officielles. Cela se fait par l'entremise des relations avec les médias, du rapport annuel, de *Langue et Société*, des fiches d'information régionales et de la brochure *Des faits et des chiffres*. Des trousses de conférencier seront prêtes au début de 1992;

informer le public des initiatives prises par des ministères fédéraux, par d'autres organismes ou par des individus et qui ont pour effet de favoriser la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles. Cela se fait par *Langue et Société*, le rapport annuel et les capsules «A bien y penser», lesquelles sont diffusées mensuellement à tous les journaux du Canada au coût de 18 400 $ du septembre 1991 à mars 1992;

poursuivre les relations avec les médias. Les relations avec les médias ont été centrées sur les interventions du Commissaire, sur ses discours et sur ses déplacements. Des analyses de presse mensuelles sont diffusées à des publics choisis (voir aussi p. 22);

diffuser des messages d'intérêt public pour les majorités linguistiques. Ces messages, dont le coût s'élèvera à 150 000 $, seront diffusés gratuitement à la télévision en 1992 et appuieront l'objectif principal de communication du CoLO pour 1992;

diffuser des productions audiovisuelles. La diffusion des bandes vidéo du CoLO s'est poursuivie. Afin d'en réduire le coût le Commissariat distribue maintenant lui-même ses cassettes vidéo (coûts prévus pour 1991-1992 : 56 000 $).

b. INITIATIVES ACHEVÉES

l'étude sur le maintien de l'acquis en langue seconde, entreprise par l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario (OISE), a été achevée en 1991;

le sondage relatif à l'utilisation des langues officielles dans la région de la capitale nationale a été achevé en 1991;

l'étude sur la mise en oeuvre de l'article 23 de la Charte portant sur les droits à l'instruction dans la langue de la minorité a été achevée en 1991;

l'étude sur les rapports qui existent entre les connaissances linguistiques, la mobilité interprovinciale et la dotation des postes d'agent à la fonction publique. La première étape de cette étude ayant été terminée, les conclusions ont été jugées suffisantes et il a été décidé de ne pas entreprendre la deuxième étape;

l'enquête nationale sur les besoins et les opinions des minorités de langue officielle et sur l'attitude des majorités à leur égard. Les paramètres d'une enquête possible et sa conception ont été terminées;

la proposition visant à amener le gouvernement du Canada, en collaboration avec l'Institut international de l'ombudsman, à participer activement à la promotion et à la création de l'institution de l'ombudsman dans les pays en voie de développement (nouvelle initiative en 1991-1992) a été acceptée par les autres ombudsmans qui ont entrepris d'y donner suite;

l'activité visant à sensibiliser le public à l'importance de la dualité linguistique pour notre identité et nos valeurs nationales. Une série de trois affiches et un numéro spécial de *Langue et Société* commémorant le 125e anniversaire du Canada (150 000 $) ont été publiés; des initiatives du Programme jeunesse ont été entreprises (voir pp. 18 et 27); trois messages pour la télévision ont été créés et diffusés (150 000 $); une brochure a été publiée sur des questions concernant les langues officielles (15 000 $); une affiche destinée au grand public a été créée;

l'évaluation des activités de communication du Commissariat et le remplacement ou la mise à jour des produits d'information pour tenir compte de l'évolution de la situation linguistique. Les produits suivants ont été mis à jour : *Des faits et des chiffres* (12 700 $; 18 000 exemplaires publiés); *L'Historique du Commissariat aux langues officielles* - 1970-1991 (8 950 $; 2 765 exemplaires); *Nos deux langues officielles au fil des ans* (prévu pour le début de 1992; 10 000 $); la bande vidéo *Deux langues, un pays* (voir Programme jeunesse, p.18).
Les nouveaux produits suivants ont été réalisés : fiches d'information régionales donnant des données statistiques sur chaque province et territoire (1 000 $); une affiche destinée aux fonctionnaires fédéraux (20 000 $);

l'examen des produits de communication et l'élaboration de nouveaux au besoin dans le cadre du Programme jeunesse. Un cahier d'histoire et d'activités pour les jeunes de huit à onze ans devrait être terminé au début de 1992 (75 000 $); la bande vidéo *Deux langues, un pays* à été mise à jour pour s'adresser aux jeunes de quatorze à dix-sept ans (35 000 $); un tirage réduit de l'*Agenda* 1991-1992 a été destiné aux jeunes de onzième année partout au Canada (153 000 exemplaires au lieu des 200 000 des années précédentes, au coût de 157 000 $);

les activités de communication conjointes avec des ministères et des organismes fédéraux. Le Secrétariat d'État a fait une contribution financière à l'*Agenda* 1991-1992; le Musée canadien des civilisations et les Archives nationales du Canada ont collaboré avec le CoLO à la réalisation du numéro spécial de *Langue et Société* commémorant le 125e anniversaire du Canada; de plus, le Secrétariat d'État a collaboré à la publication de la brochure sur le maintien de l'acquis en langue seconde;

les messages d'intérêt public (annoncés en 1990-1991), dont le coût de production s'est élevé à 60 000 $, ont été télédiffusés gratuitement sur les grands réseaux à compter du mois d'août 1990. Certains postes diffusent encore les messages;

l'étude sur la transmission de la langue par les mères en milieu minoritaire, prévue en 1991-1992, a été annulée, faute de données pertinentes suffisantes;

la mise en oeuvre du programme de **planification des ressources humaines** et d'un **régime de primes d'encouragement**; la mise sur pied d'**un comité chargé de surveiller les activités de formation et de perfectionnement** du Commissariat; **la centralisation de tous les services informatiques** et la **création d'un comité de l'informatique**; **l'index de la documentation audiovisuelle liée** aux langues officielles. Ces activités ont toutes été achevées.

E. Données sur le rendement

Il est difficile d'évaluer avec précision l'efficacité du Programme dans son ensemble. Bien qu'il soit possible de fournir des statistiques sur le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues ainsi que de publications expédiées, la réussite du Programme ne peut être vraiment évaluée qu'en fonction des changements d'attitude, d'orientation et de politique inspirés par la Loi.

En 1991, le nombre de plaintes déposées auprès du CoLO a considérablement baissé par rapport à l'année précédente (1 730, selon les projections, contre 2 690 en 1990). De ce nombre, la vaste majorité concerne le service au public (1 510 en 1991, selon les projections, contre 136 en matière de langue de travail). Le Commissariat a toutefois noté une forte augmentation du nombre de plaintes de nature complexe et délicate. (Pour plus de détails à ce sujet, se reporter aux tableaux, p. 20 et 21.)

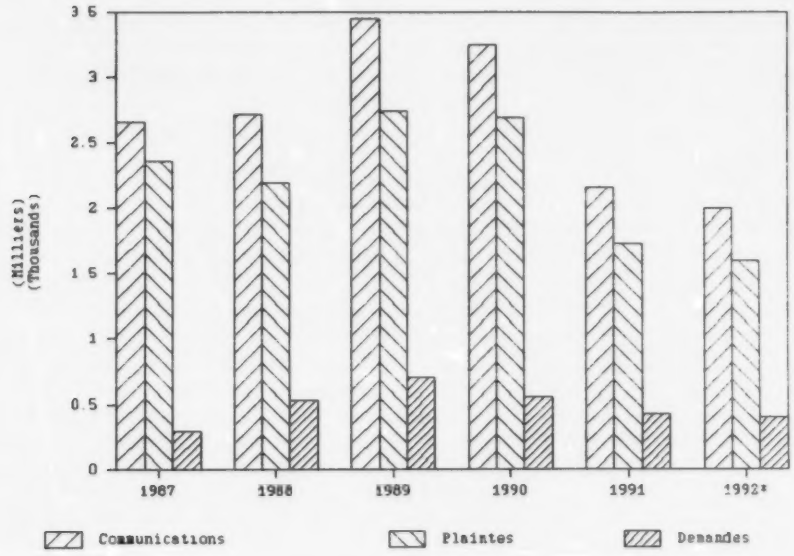
Si le volume des plaintes a baissé, c'est en partie parce que le nombre de plaintes liées à l'utilisation de la presse minoritaire a diminué, grâce peut-être aux activités du CoLO visant à remédier aux problèmes systémiques relatifs à la publicité gouvernementale. Depuis 1987, le CoLO a intensifié ses activités de liaison avec les représentants des médias et les haut fonctionnaires, a soumis un rapport spécial au Conseil du Trésor en vue de faire préciser la politique du gouvernement, et a déposé un recours judiciaire à ce sujet. La distribution d'une lettre explicative par le Conseil du Trésor au printemps de cette année et le règlement hors-cour avec Air Canada concernant sa politique en matière de publicité ont contribué à résoudre d'importants problèmes systémiques. Dans la mesure où cela est possible, le CoLO compte s'attaquer de la même façon à d'autres problèmes, en regroupant les plaintes et en cherchant des solutions aux problèmes communs qui puissent être appliquées à l'échelle du système.

En 1991-1992, le CoLOa a rédigé des notes pour quelque deux douzaines de discours et déclarations du Commissaire, un rapport spécial au Parlement, plusieurs mémoires à des comités parlementaires, divers énoncés de principe, *Langue et Société* et un volume considérable de correspondance. En 1992-1993, le CoLO entreprendra également des travaux de recherche sur certains dossiers linguistiques (voir p. 15).

Au cours de l'exercice, le CoLO a rédigé au-delà d'une centaine d'avis juridiques sur divers aspects de la Loi; est intervenu dans quatre procès se rapportant à la *Loi sur les langues officielles* et a publié le *Rapport annuel 1990* comprenant les évaluations du rendement de 50 institutions fédérales et quatre chapitres sur des éléments du Programme.

Les tableaux et graphiques qui suivent résument les principales données sur les plaintes, les vérifications, les suivis et les études spéciales :

Tableau 4 : Nombre de communications, de plaintes et de demandes de renseignements

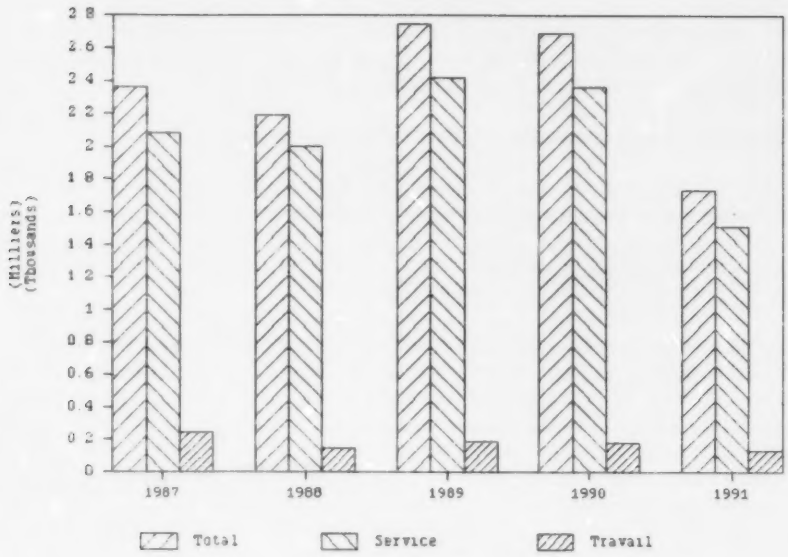


	Communications reçues	Demandes de renseignements	Plaintes reçues	Plaintes refusées ou hors de notre compétence	Plaintes instruites et réglées	Plaintes en cours d'enquête
1992*	2 000	400	1 600	---	---	---
1991	2 159	429	1 730	421	610	699
1990	3 248	558	2 690	419	1 940	331
1989	3 448	705	2 743	358	2 241	144
1988	2 720	531	2 189	388	1 763	38
1987	2 656	296	2 360	971	1 389	0

* Prévision

Les chiffres ci-dessus comprennent les activités de la Direction des plaintes et vérifications et des opérations régionales; 65 p. 100 des plaintes sont reçues en région (1 140 en 1991-1992) et 52 p.100 sont instruites par les bureaux régionaux du CoLO; 891 demandes de renseignements ont été reçues et traitées par les bureaux régionaux en 1990-1991.

Tableau 5 : Évolution du nombre des plaintes



	Total	Service au public	Langue de travail	Autre
1991	1 730	1 510	136	84
1990	2 690	2 363	186	141
1989	2 743	2 417	189	137
1988	2 189	1 997	144	48
1987	2 360	2 080	248	32

Tableau 6 : Nombre de vérifications, de suivis et d'études terminés

	Vérifications	Suivis	Études	Total
1992*	12	8	3	23
1991	7	7	1	15
1990	12	3	5	20
1989	11	6	4	21
1988	11	5	4	20
1987	11	8	3	22

* Prévision

La Direction des opérations régionales a eu des **contacts directs avec plus de 18 000 Canadiens en 1991–1992 afin de les informer de la Loi sur les langues officielles et de son règlement** traitant des communications avec le public et de la prestation de services dans le cadre de quelque 800 conférences et de discussions avec des cadres et des employés de la fonction publique fédérale[1]. En plus, des milliers de Canadiens ont reçu des renseignements factuels au sujet du programme des langues officielles grâce à la participation des représentants du Commissaire à des lignes ouvertes, à la publication d'articles dans la presse de la majorité et de la minorité de langue officielle et à la distribution de documents d'information.

La Direction des communications a entrepris les activités suivantes :

le Rapport annuel 1990 du Commissaire aux langues officielles a permis de fournir des renseignements au Parlement et à la population sur les réalisations et les progrès des institutions fédérales en matière de langues officielles au pays. Quelque 13 200 exemplaires du *Rapport annuel 1990* ont été distribués entre sa parution (fin mars 1991) et la fin de septembre 1991, et des documents d'information ont été préparés pour les médias. (Coût: 209 000 $);

relations avec les médias - Pendant l'année 1991-1992, la poursuite judiciaire contre Via Rail, le dépôt du rapport annuel, la publication au printemps 1991 de l'étude intitulée *Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion* (dite «Étude Martel») et du *Rapport sur un sondage relatif à l'utilisation des langues officielles dans la région de la capitale nationale* (dite «Étude Laurendeau-Aubry»), ainsi que l'arrivée du nouveau Commissaire, ont attiré une attention soutenue. Ces activités, associées à la distribution d'éditoriaux de *Langue et Société* à la presse écrite, aux lettres du CLO adressées à la rédaction de divers journaux pour exprimer ses vues ou corriger des faits erronés publiés dans ces journaux, de même qu'aux voyages du CLO, discours et communiqués, ont entraîné la tenue d'un grand nombre d'entrevues, soit une augmentation de 36 p. 100 par rapport à la même période en 1990;

Langue et Société - Revue trimestrielle traitant spécifiquement de questions linguistiques dont un numéro spécial soulignant les célébrations du 125e anniversaire de la Confédération canadienne a paru en janvier 1992 (tiré à 36 000 exemplaires au coût de 85 000 $). En outre, le dernier numéro de l'année financière du magazine n'a pas été publié et a été remplacé par le lancement du bulletin sur les langues officielles. (Coût total estimatif de cette initiative, y compris le numéro spécial et le lancement du bulletin : 225 000 $);

prix attribués à des produits de communication du CoLO - Deux réalisations récentes du CoLO ont remporté des prix en 1991-1992. *L'Agenda 1990-1991* a été primé par l'Institut des services d'information (ISI) et l'éditorial «Qui a peur du gros méchant loup?», publié dans le numéro 30 de *Langue et Société* (printemps 1990), a reçu un prix Excel de l'Association internationale des professionnels de la communication (AIPC).

[1] Le nombre de conférences a été moins élevé que prévu en raison du retard de la proclamation du nouveau règlement. Pendant la première année de mise en oeuvre du règlement, le CoLO tiendra un plus grand nombre de séances d'information afin d'expliquer l'incidence des nouvelles mesures aux communautés minoritaires et aux fonctionnaires.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 8 : Détail des besoins financiers

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1992 – 1993**	Prévu 1991 - 1992	Réel 1990 - 1991
Personnel			
Traitements et salaires	**8 559**	8 228	8 547
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**1 369**	1 316	1 354
Autres frais liés au personnel	**–**	1	10
	9 928	9 545	9 911
Biens et services			
Transports et communications	**800**	884	730
Information	**850**	939	990
Services professionnels et spéciaux	**1 033**	1 188	943
Location	**75**	90	65
Achat de services de réparation et d'entretien	**75**	79	105
Services publics, fournitures, et approvisionnements	**170**	188	213
	3 003	3 368	3 046
Total des dépenses de fonctionnement	**12 931**	12 913	12 957
Capital	**124**	138	101
	13 055	13 051	13 058

2. Besoins en personnel

Les dépenses en personnel représentent 76 p.100 des dépenses totales du Programme. Un aperçu des besoins en personnel du Programme est présenté au tableau 9.

Tableau 9 : Détail des besoins en personnel

	Années-personnes*			Échelle actuelle des traitements	Provision pour le traitement annuel moyen
	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991		1992 -1993
Gestion	16	16	16	61 500 - 138 300	83 533
Scientifique et professionnelle	3	3	2	22 890 - 125 100	58 333
Administration et service extérieur	95	94	94	16 292 - 70 600	54 287
Technique	1	1	1	16 124 - 73 716	35 713
Soutien administratif	53	53	52	16 163 - 40 768	27 792
Exploitation	2	2	2	16 989 - 51 984	25 916
	170	169	167		

* **Années – personnes** - s'entend de l'emploi d'une personne pour une année complète ou de l'équivalent. Les colonnes des années-personnes présentent la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes prévues pour le Programme. La colonne de l'échelle actuelle des traitements illustre l'échelle de traitements de chacun des groupes professionnels au 1er octobre 1991. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre. Les années-personnes du CoLO ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor, mais doivent figurer dans la Partie III du Budget des dépenses et être comparées aux effectifs des années antérieures, afin de justifier les besoins en personnel indiqués dans le Budget des dépenses.

3. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses qui doivent être imputées sur ses crédits votés. Le tableau 10 présente d'autres éléments de coût dont il faut tenir compte pour établir le coût total estimatif du Programme.

Tableau 10 : Coût total estimatif du Programme pour 1992 – 1993

(en milliers de dollars)	Budget principal 1992-1993	Plus* autres coûts	Coût total estimatif du Programme **1992 – 1993**	1991-1992
	13 055	1 437	14 492	14 580

* Les autres coûts comprennent : (000$)

- locaux fournis sans frais par Travaux publics Canada 1 100
- émission des chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services Canada 17
- avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes des régimes d'assurances et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor (1 884 $ par a-p x 170 a-p) 320

Références

1. Imprimés, matériel audiovisuel et cahiers d'information produits par le Commissariat aux langues officielles.

a) Imprimés pour les adultes

- Rapport annuel
- Tirés à part du *Rapport annuel 1990*
  - Rétrospective : d'une crise à l'autre - La révolution tranquille des langues officielles et le défi au partenariat
  - La réglementation de la Loi : enfin un premier avant-projet, à quand le prochain ?
  - La chronique minoritaire
  - L'enseignement de la langue seconde
  - Le Commissariat aux langues officielles : sur les barricades
- *Langue et Société*
  (Publication trimestrielle)
- Index pour *Langue et Société*
- Tirés à part de *Langue et Société*
  - La langue de travail au fédéral
  - 25 000 plaintes
  - 25 ans après la Commission B.B.
- Discours
  (Collection d'allocutions du Commissaire)
- La Loi sur les langues officielles de 1988
  (Texte intégral de la Loi)
- Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988
- Brochure sur le Commissariat
  (En cours d'élaboration)
- L'historique du Commissariat aux langues officielles 1970-1991
- Nos deux langues officielles au fil des ans
- Recours judiciaire : vers la justice linguistique
- Les langues officielles - Des faits et des chiffres
- Questions sur les langues officielles
  (En cours d'élaboration)
- Bibliographie analytique des langues officielles au Canada
- Le Commissariat s'intéresse aux jeunes
- Les droits scolaires des minorités de langue officielle au Canada : de l'instruction à la gestion

b) MATÉRIEL POUR LES JEUNES

- Vous aviez la parole
  (Recueil d'oeuvres rédigées par des jeunes)
- Explorations
  (Jeu destiné aux jeunes de 12 ans et plus)
- Agenda
  (Calendrier-journal pour les élèves de onzième année)
- Cahier d'activités pour les jeunes de 8 à 11 ans
  (En cours d'élaboration)

c) AFFICHES

- Nos amis à plumes
- Les hiboux hululent
- Le français et l'anglais... dans près de la moitié des pays du monde
- La bernache du Canada
- Deux langues officielles / Deux voix en harmonie
- Canada 125 : série de trois affiches
- Pour les fonctionnaires
  (En cours d'élaboration)
- Pour le grand public
  (En cours d'élaboration)

d) MATÉRIEL AUDIOVISUEL

- Le mur magique
  (Pour enfants de cinq à sept ans)
- Deux langues, un pays
  (Pour les élèves du secondaire)
- Les langues officielles ont vingt ans
  (Moments marquants des deux anniversaires linguistiques célébrés sur la Colline parlementaire en juin 1989)

2. Bureaux régionaux

Bureau régional de l'Atlantique

Place Heritage
95, rue Foundry
Bureau 303
MONCTON (Nouveau-Brunswick)
E1C 5H7
Téléphone : (506) 851-7047
Télécopieur : (506) 851-7046

Bureau régional du Québec

1179, rue Bleury
Bureau 401
MONTRÉAL (Québec)
H3B 3H9
Téléphone : (514) 283-4996
Télécopieur : (514) 283-6677

Bureau régional de l'Ontario

1, rue Dundas ouest
Bureau 2410, B.P. 24
TORONTO (Ontario)
M5G 1Z3
Téléphone : (416) 973-1903
Télécopieur : (416) 973-1906

Bureau régional du Manitoba et de la Saskatchewan

Édifice Centre-Ville
131, boulevard Provencher
Bureau 200
SAINT-BONIFACE (Manitoba)
R2H 0G2
Téléphone : (204) 983-2111
Télécopieur : (204) 983-7801

Bureau régional de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon

Édifice Liberty
10506, avenue Jasper
Bureau 1100-A
EDMONTON (Alberta)
T5J 2W9
Téléphone : (403) 495-5603
Télécopieur : (403) 495-4094

Plusieurs agents de liaison travaillent à temps partiel dans différentes villes où le Commissariat n'a pas de bureau. On peut s'adresser aux bureaux régionaux énumérés ci-dessus pour obtenir leurs noms et adresses.

Index par sujet

A bien y penser 16
Agenda 18, 22, 27
Air Canada 8, 19
Années-personnes 7, 9, 12, 24,
Anniversaire (125e) du Canada 6, 17, 18, 22, 27
Approvisionnements et Services Canada 25
Association internationale des professionnels de la communication 22
Archives nationales du Canada 18
Autorisations de dépenser 4, 5

Besoins financiers 7, 9, 23
Bibliographie analytique des langues officielles au Canada 26
Bureau du Conseil privé 10
Bureaux régionaux 28

Charte canadienne des droits et libertés 14, 17
Comité permanent sur les langues officielles 11
Commissaire aux langues officielles (rôle du) 6, 10, 11, 12, 14
Commission de la fonction publique 10
Commissariat (Le) s'intéresse aux jeunes 26
Communautés minoritaires 6, 14, 15, 16, 17, 18, 22
Communautés majoritaires 15, 16, 17, 18, 22
Conseil du Trésor 10, 19, 24, 25
Cour fédérale 8, 11, 14

Deux langues, un pays 8, 17, 18, 27
Droits scolaires (Les) des minorités de langue officielle au Canada: de l'instruction à la gestion 26

Enquête nationale sur les besoins et les opinions des minorités... 20
«Étude Martel» 22
«Étude Laurendeau-Aubry» 22
Études spéciales 8, 13, 16, 21

Historique du Commissariat aux langues officielles 17, 26

Institut des services d'information 22
Institut d'études pédagogiques de l'Ontario 17
Institut international de l'ombudsman 17

Langue et Société 16, 17, 18, 19, 22, 26
Langue de travail 8, 21, 26
Langues officielles (les) : Des faits et des chiffres 16, 17, 26
Langues officielles (les) ont vingt ans 27
Loi sur les langues officielles (LLO)(1988) 6, 8, 11, 13, 14, 19, 22, 26

Mur magique (le) 8, 27
Musée canadien des civilisations 17

Nos deux langues officielles au fil des ans 17, 26
Nouvelle Loi (La) sur les langues officielles 16
Nouvelle Loi (La) sur les langues officielles et les collectivités minoritaires 16

Ombudsman 6, 17

Plaintes 8, 13, 15, 16, 19, 20, 21
Prix Exel 22

Québec 6, 8

Rapport annuel (le) 8, 15, 16, 19, 22, 26
Recours judiciaires : vers la justice linguistique 26
Références 26-28
Réglement d'application de la Loi sur les langues officielles 8, 13, 15, 16, 22
Relations avec les médias 13, 15, 16, 19, 22

Secrétariat d'État 10, 14, 15, 18
Service au public 8, 10, 15, 16, 19, 21, 22
Suivis 8, 13, 21

Travaux publics Canada 25

Vérifications 8, 13, 15, 21
Via Rail 8, 22